

－審査について－

◆審査員

審査員長に加え、お客様により近い一般審査員10名で構成し、お客様の代表としてお客様視点で審査します。一般審査員は様々な年代、性別、職業の方々に構成します。

◆審査ポイント

「もう一度この人に接客してほしい」と思われるようなお客様にとって満足・感動を与える接客であったか、お客様の視線を重視し以下の7項目で審査します。

①「とても良かった」、②「良かった」、③「普通」、④「あと一步」、⑤「努力を要する」の5段階評価を目安にし、各項目を採点します。

《接客スキル(4項目)》

1. 商品情報・専門情報 (1~10点)

- ・ 基本の商品情報（価格、素材、原産地、製法、調理、加工方法、扱い方など）を正確に伝えているか
- ・ 店舗や商品の価値を高める情報（+α）提供ができていないか
- ・ 情報提供でお客様が納得されているか

2. 会話力 (1~10点)

- ・ 明るい声で、ハキハキと、お客様のテンポに合わせた話し方ができているか
- ・ 一方的でなく、お客様の話を理解した上で会話のキャッチボールができていないか
- ・ お客様が話し易い聴き方をしているか
- ・ お客様の気持ちを受け止める「共感」ができていないか（効果的な相槌など）

3. ニーズチェック (1~10点)

- ・ お客様のニーズや悩み、不安、疑問を把握できているか（効果的な質問など）

4. 提案力 (1~10点)

- ・ お客様のニーズに応える的確な提案ができていないか
- ・ お客様の納得のいくまた満足の得られる提案ができていないか

《その他(3項目)》

5. 自分らしさの表現 (2~20点)

- ・ マニュアル的になっていないか
- ・ スタッフの個性が感じられる言葉や表現で対応できているか

6. ホスピタリティマインド (2~20点)

- ・ 思いやり、心遣い、親切心が感じられ、気持ちのこもった心からのおもてなしができていないか

7. 接客されたいと思ったか (2~20点)

- ・ お迎えからお見送りまで接客ロールプレイングを通して、もう一度このスタッフに接客されたいと思ったか

◆得点配分

各項目の配点は以下の通りです。

	接客スキル				その他			1名計	合計 (10名)
	商品情報 専門情報	会話力	ニーズ チェック	提案力	自分らしさの 表現	ホスピタリティ マインド	接客されたい と思ったか		
一般審査員	10点	10点	10点	10点	20点	20点	20点	100点	1000点

◆審査票

審査項目		評価					
接客スキル (4項目)	商品情報 専門情報	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		10 9	8 7	6 5	4 3	2 1	
	会話力 (話し方・聴き方)	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		10 9	8 7	6 5	4 3	2 1	
	ニーズチェック	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		10 9	8 7	6 5	4 3	2 1	
	提案力	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		10 9	8 7	6 5	4 3	2 1	
その他 (3項目)	自分らしさの表現	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		20 18	16 14	12 10	8 6	4 2	
	ホスピタリティ マインド	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		20 18	16 14	12 10	8 6	4 2	
	接客されたい と思ったか	とても良かった	良かった	普通	あと一歩	努力を要する	
		20 18	16 14	12 10	8 6	4 2	